

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS: LE PATIENT EST-IL UN LANCEUR D'ALERTE?

Pr Dr méd. Pierre-André Chopard, médecin-chef du service Qualité des soins des HUG et
Professeur associé à l'université de Genève

REMERCIEMENTS

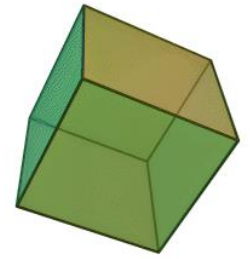
- ▶ Pre Delphine Courvoisier responsables des enquêtes de satisfaction
- ▶ Mme Catia De Sa Ferreira, infirmière en charge de l'administration des enquêtes
- ▶ Mme Adriana Uribe, informaticienne
- ▶ Aux patients qui ont pris le temps de répondre positivement ou négativement et qui attendent que leurs réponses et commentaires soient utiles à l'amélioration de la qualité

DÉFINITION DE LA QUALITÉ

- ▶ “Quality of care is the degree to which health services for individuals and populations increase the likelihood of desired health outcomes and are consistent with current professional knowledge.”
 - ▶ *«Capacité des services de santé destinés aux individus et aux populations d’augmenter la probabilité d’atteindre les résultats de santé escomptés, en conformité avec les connaissances professionnelles du moment»*

Source: National Academy of Medicine. Lohr KN (ed.). Medicare: a strategy for quality assurance (Volume I). Washington, DC: National Academy Press, 1990, p. 21

DIMENSIONS DE LA QUALITÉ



- ▶ **Sécurité** : éviter que les patients subissent des préjudices suite à une prise en charge thérapeutique
- ▶ **Efficacité**: fournir des prestations fondées sur des connaissances scientifiques à tous ceux qui pourraient en bénéficier (éviter la sur- / sous – utilisation)
- ▶ **Efficiences**: éviter le gaspillage
- ▶ **Prendre en compte le patient** (besoins, valeurs)
- ▶ **En temps utile**: éviter les attentes (coordination...)
- ▶ **Équité**: fournir des soins de même qualité à chaque patient quels que soient leur origine ethnique, leur religion...



**Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*. 2001. p. 5-6 National Academy Press

LE PATIENT/SES PROCHES EST-IL UN LANCEUR D'ALERTE ?



Téléphérique Glacier 3000 les Diablerets 20.09.2022

La commission d'enquête exprime «sa solidarité suite aux faits dont elle a eu connaissance et son plein soutien aux **parents qui ont vainement alerté les personnes compétentes** et qui se sont retrouvés seuls dans le doute et la souffrance» (TDG, 10.12.2021)

GENÈVE

À Mancy, la glaçante faillite de l'État

A Mancy, foyer pour enfants sévèrement atteints-es d'autisme, des maltraitances ont eu lieu durant trois ans, malgré des alertes précoces. Qui doit répondre de cette débâcle?

JEUDI 10 FÉVRIER 2022 [RACHAD ARMANIOS](#), [CHRISTIANE PASTEUR](#)



Les violences au foyer de Mancy ont eu cours au moins jusqu'au printemps 2021, alors que la première alerte date d'avril 2019. JEAN-PATRICK DI SILVESTRO

AUTRES EXEMPLES D'ALERTE



Téléphérique des Diablerets 20.09.2022

Mid Staffordshire Hospital (NHS, UK)

- ▶ "why, between 2005 and 2009, hundreds of patients may have died needlessly and countless more suffered appalling violations of their dignity at the Mid Staffordshire NHS Foundation Trust
“...the system as a whole failed in its most essential duty — to protect patients...” David Holmes, the lancet Vol 381 February 16, 2013.
- ▶ ORPEA : livre "les fossoyeurs". Maltraitance dans les établissements médico-sociaux du groupe ORPEA en France. Edition Fayard 2022

LITTÉRATURE SUR LES PATIENTS LANCEURS D'ALERTE

La littérature établit clairement que les patients peuvent contribuer à générer des alertes

- Ward J K . Can patients report patient safety incidents in a hospital setting? BMJ Qual Saf 2012;21:685e699
- Schwappach DLB, Wernli M. Chemotherapy patients' perceptions of drug administration safety. J Clin Oncol 2010;28
- Agoritsas Th et al. Patient Reports of Undesirable Events During Hospitalization. J Gen Intern Med 2005; 20:922–928
 - relation entre événements indésirables et satisfaction des patients
- Développement des PREMs / PROMS

EVOLUTION DE L'IMPLICATION DES PATIENTS

- ▶ Evolution vers davantage d'implication des patients, de partenariat

L'EXPÉRIENCE DES HUG

LES HUG EN CHIFFRES (CHIFFRES 2020-1)

280'000

personnes soignées

60'400

cas hospitaliers

22'409

opérations
chirurgicales

83

transplantations
d'organes

4'020

naissances

7,2

jours
(durée moyenne du
séjour soins aigus)

Répondant aux besoins d'une communauté de 500'000 personnes, les HUG garantissent l'accès aux meilleurs soins.

97.1%

des patient-es satisfait-es

2'109

lits
(toutes zones de soins)

639'173

journées d'hospitalisation



1'225'802

Consultations
ambulatoires

AMBULATOIRE



190'825

1 urgence toutes
les 3 minutes

URGENCES



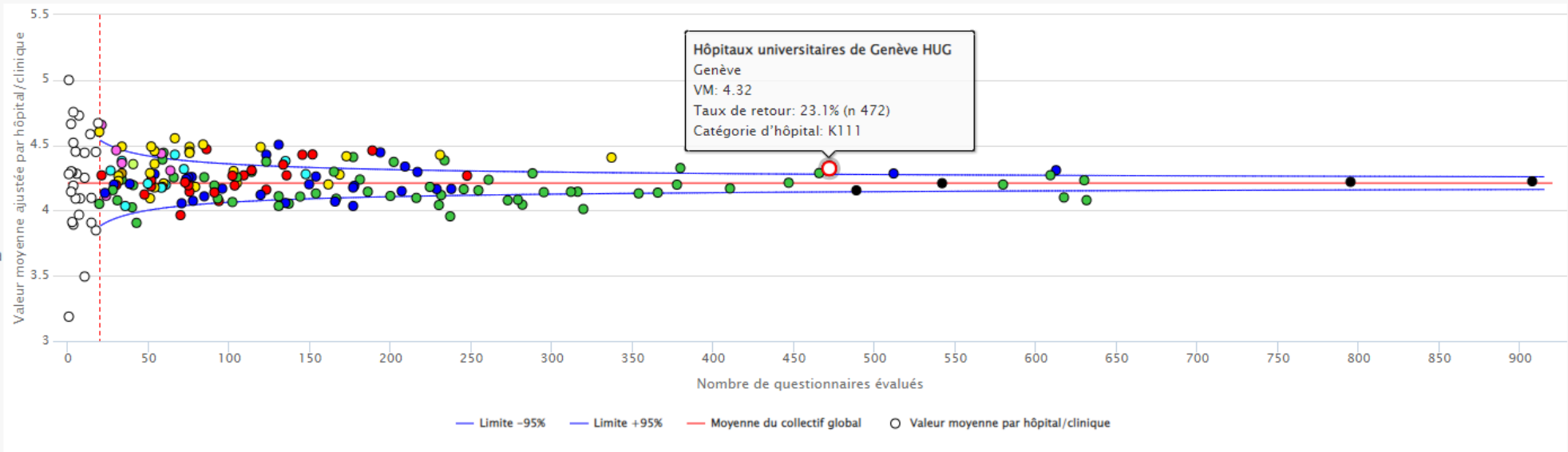
ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021

Graphique 1: Comment évaluez-vous la qualité des soins?

1 = réponse la plus négative, 5 = réponse la plus positive

Commentaire ANQ sur la comparaison présentée (Graphique 1)

Le graphique 1 montre les résultats en réponse à la question: «Comment évaluez-vous la qualité des soins?». Sur une échelle allant de 1 (réponse la plus négative) à 5 (réponse la plus positive), la note moyenne (ligne rouge horizontale) a été calculée. Pour les 161 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 4,21; la moyenne ajustée la plus basse est de 3,91 et la plus élevée de 4,66 (écart max de 0,75). (Voir les explications sur les graphiques)

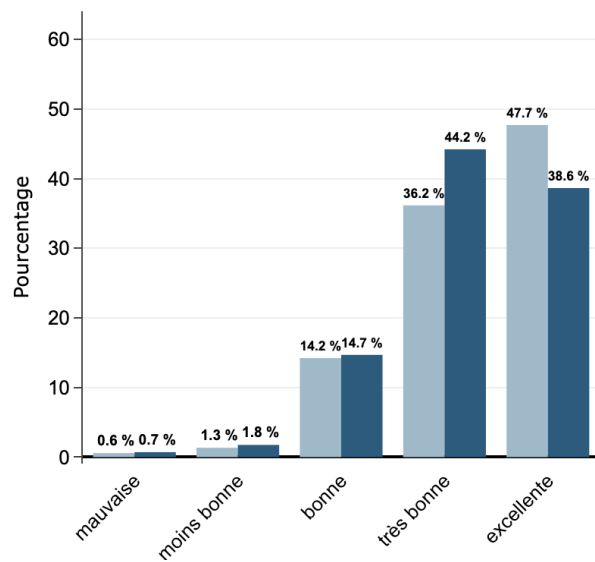


RÉSULTATS 2021: SOINS AIGUS (LES PLUS RÉCENTS)

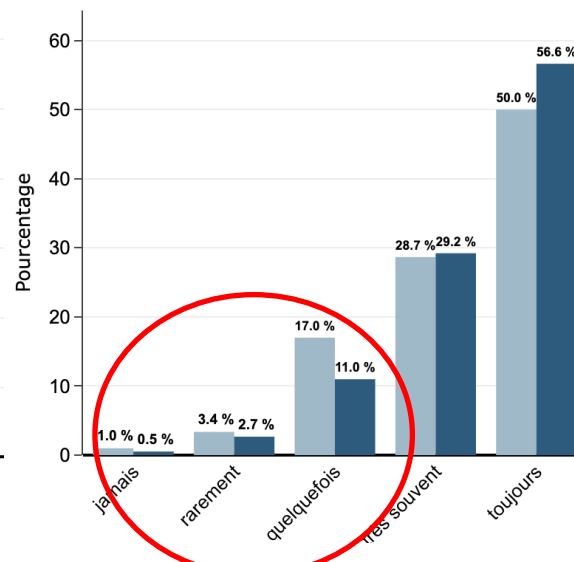
AGENCE NATIONALE DE LA QUALITÉ



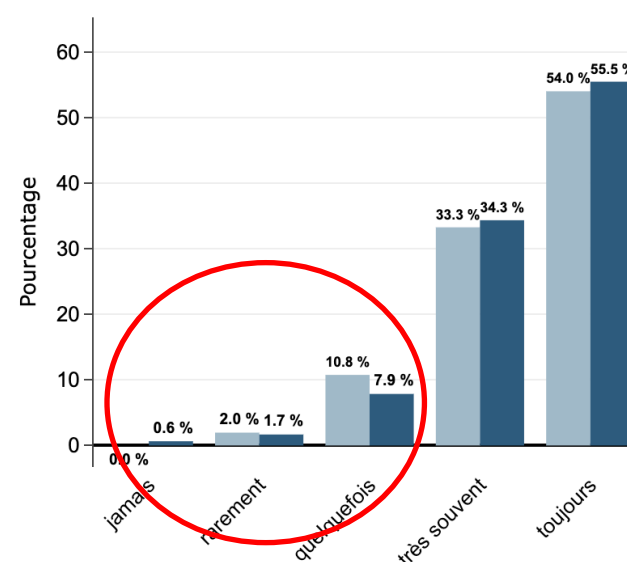
1 : Qualité du traitement



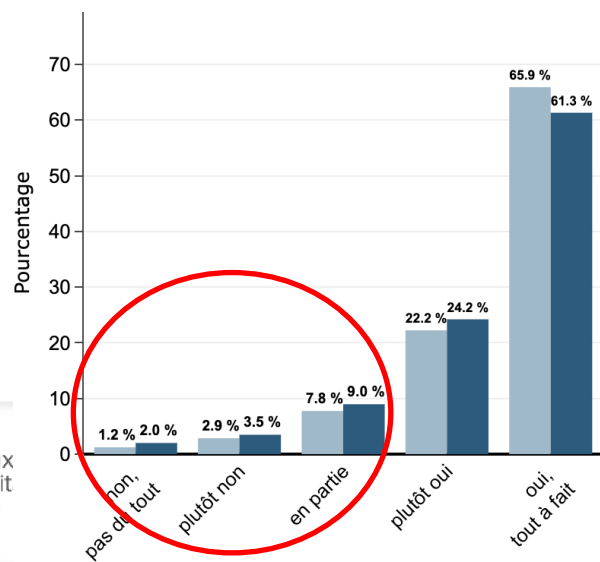
2 : Information, communication : questions



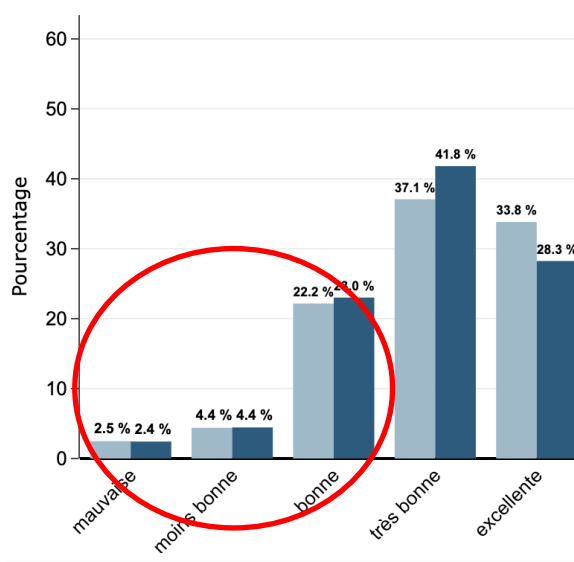
3 : Information, communication : réponses



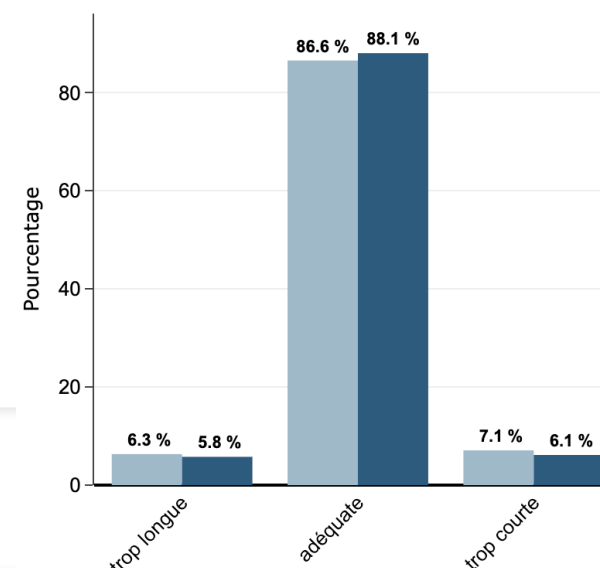
4 : Médication



5 : Gestion des sorties



6 : Durée d'hospitalisation



HUG

Autres
CHU

COMMENT ESSAYER AU MIEUX DE CAPTER LES ALERTES DES PATIENTS

- ▶ La démarche des HUG

ENQUÊTE JOURNALIÈRE PENDANT L'HOSPITALISATION


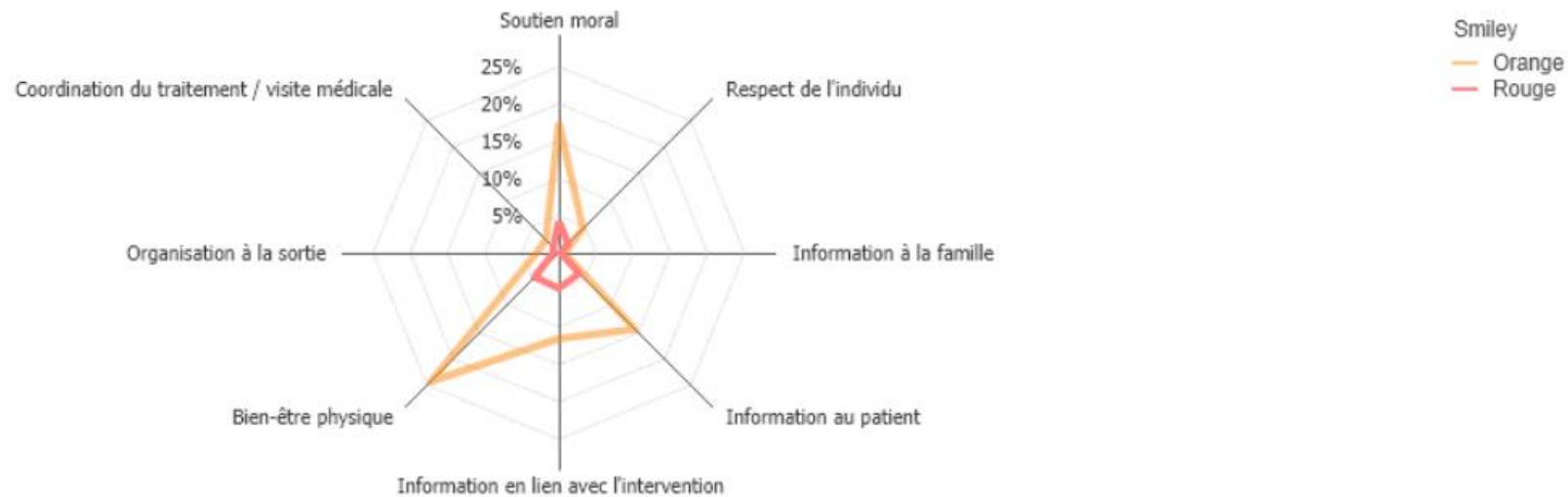
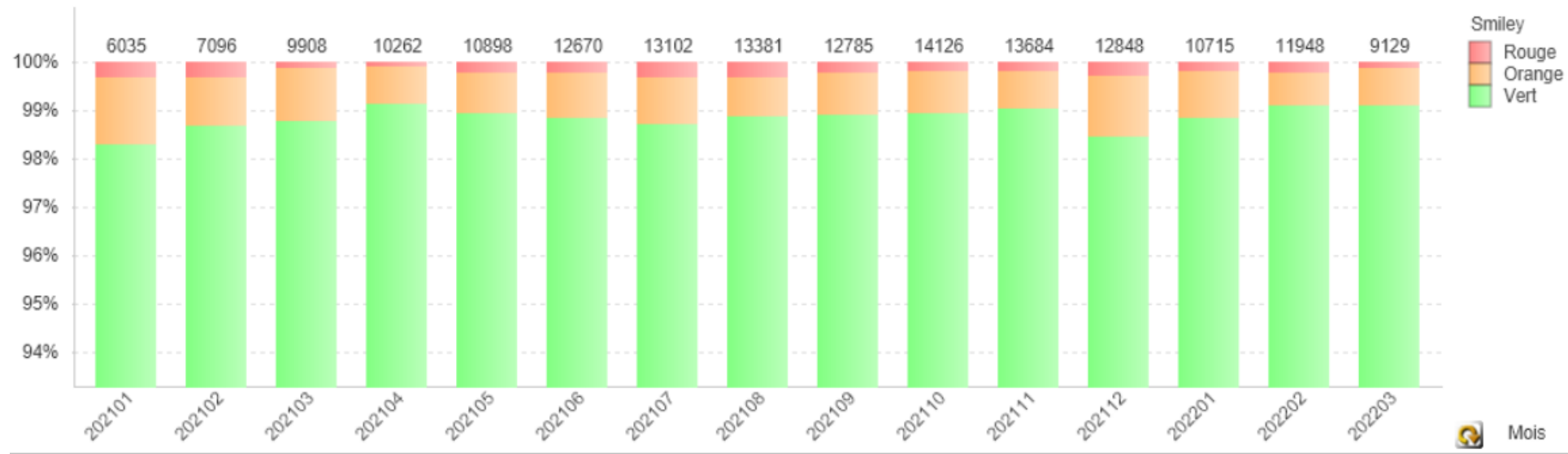
- ▶ Objectif: résoudre à chaud la source d'insatisfaction du patient et la documenter
- ▶ Quand: chaque jour pendant le séjour
- ▶ Qui administre: aide soignante
- ▶ Comment: Smiley vert, orange, rouge 
 - ▶ Orange: l'infirmier.e vient voir le patient et si possible résoudre son insatisfaction
 - ▶ Rouge: Responsable d'équipe vient voir le patient et si possible résoudre son insatisfaction
- ▶ Résultats affichés dans le TBO « indicateurs cliniques »:
 - ▶ % d'orange ou de rouge
 - ▶ Classement des oranges ou rouges selon dimensions de la satisfaction (HUG / Dpt / Services / Unités)

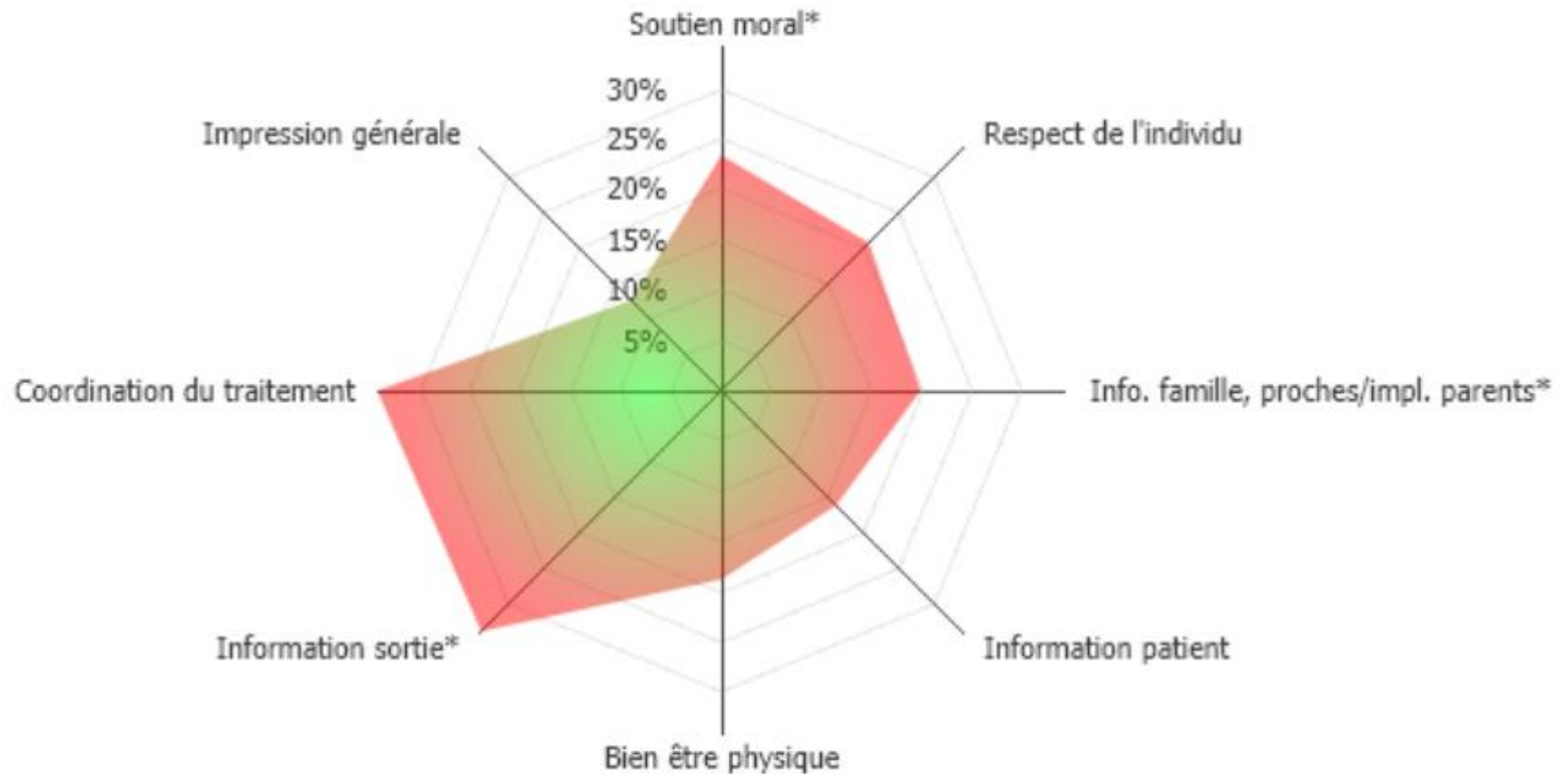
TABLEAU DE BORD «SATISFACTION JOURNALIÈRE»



ENQUÊTE EN CONTINU: *HOSPITALIER*

- ▶ Quand: 10-14 jours après la sortie
- ▶ Qui administre: auto-rapporté, adulte, enfant
- ▶ Comment: ~20 questions, réparties en 9 dimensions
 - ▶ Envoi électronique via e-mail ou sms
 - ▶ Choix de la langue par le patient: FR, EN, ES, DE
- ▶ Résultats
 - ▶ Taux de réponses: 37.9% (2021) 34.9% (2022)
 - ▶ % d'insatisfaction par dimension
 - ▶ Commentaires libres (~45% de patients laissent un commentaire)

TAUX D'INSATISFACTION PAR DIMENSION



ENQUÊTE EN CONTINU: *AMBULATOIRE*



- ▶ Quand: 10-14 jours après la visite
- ▶ Qui administre: auto-rapporté, adulte, 6 services, département de médecine
- ▶ Comment: électronique via e-mail ou sms, ~30 questions: questionnaire ambulatoire « Pitié-Salpêtrière »
- ▶ Choix de la langue par le patient: FR, EN, DE
- ▶ Résultats
 - ▶ Taux de réponse: ~ 24%
 - ▶ % d'insatisfaction par dimension
 - ▶ Commentaires libres (27% des patients laissent un commentaire)

COMMENTAIRES LIBRES ISSUS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

adultes et pédiatriques, hospitaliers et ambulatoires

	2021-08.2022	
Nombre total de questionnaires envoyés (personnes joignables)	95'113	
Nombre total de réponses complètes au questionnaire (et taux sur patients joignables)	26'915	28.3%
Nombre de patients faisant au moins un commentaire	10'219	38%
Nombre de patients d'accord de donner leur identité en cas de commentaire	5'975	59.6%
Nombre de commentaires fractionnés	13'948	
Positifs	7'955	57 %
Négatifs	5295	38 %
Neutres	697	5 %

COMMENTAIRES

- ▶ Comment les traiter ?
- ▶ Comment les valoriser ?
- ▶ Pour les commentaires négatifs: comment capter des alarmes ?

COMMENTAIRES POSITIFS D'UNE UNITÉ: IMPRESSION GÉNÉRALE

- ▶ «Merci à l'ensemble du personnel très agréable et compétent»
- ▶ «À chaque fois que j'ai eu besoin d'aide, ça a toujours été au top, merci à tous»
- ▶ "Je suis très satisfait de HUG, j'ai rencontré des personnes compétentes , et surtout bienveillantes et attentionnées, merci à vous tous/tes. Bonne suite .«
- ▶ "[Traduction] Les soins à l'hôpital étaient très agréables et confortables... l'attention des médecins et des infirmières était très bonne.«
- ▶ "Un grand merci à tout le personnel hospitalier, du haut en bas, pour leur compétence et leur dévouement. Ce sont des professions difficiles qui mérite tout notre respect.«
- ▶ "Je tiens à remercier la doctoresse [Nom], toute l'équipe [Prénoms] etc. qui s'occupaient de nous car mon séjour a été bcp plus apaisant et reposant grâce à eux. Ils/elles ont été superbes et m'ont vraiment accompagner. Milles mercis et bravo pour leur personnalité et professionnalisme."

COMMENTAIRES NÉGATIFS: ATTITUDES

- ▶ « *Le seul point négatif est la remarque sur la différence de couleur entre mon fils et moi qu'une technicienne de surface a eu lors d'un passage dans ma chambre << **Vous êtes sûre que c'est le vôtre ?** >>. Nous n'avions jamais échangé avant, j'ai donc trouvé cette remarque et celles qui ont suivi très déplacées. Heureusement le personnel médical de la maternité était top* »
- ▶ Courriel responsable d'équipe, adjoint.e responsable de soins, Quality officer
 - ▶ Ce point a été repris avec toute l'équipe des collaborateurs concernés

COMMENTAIRES NÉGATIFS: ATTITUDES

- ▶ *La prise en soins des fausses couches de la maternité par les sages-femmes est vraiment à revoir. J'ai fait plusieurs fausses couches. J'ai pu observer et comparer: 4/6 aucune empathie, pas de soutien et aucun mot ou geste de compassion. 2 fois on m'a reproché ma venue (qui m'avait été demandée par ma Gynécologue) parce que je site << ... il faut attendre que ça sorte, ça sert à rien de venir, vous voulez qu'on fasse quoi? >> [...] C'est un événement récurrent pour le personnel de la maternité mais pour nous qui les vivons c'est un drame à chaque fois.»*
- ▶ Courriel transmis au médecin-adjoint du secteur
 - ▶ Réponse: reprise des attitudes lors des colloques de formation; rappel des bonnes pratiques

COMMENTAIRES NÉGATIFS: ATTITUDES

« *Le médecin ORL qui m'a ausculté à mon arrivée aux urgences a sorti une languette en bois de sa poche de blouse pour venir dans ma bouche pour m'ausculter, Je lui avais déjà signalé et il avait vu dans mon dossier que je suis immunodéficiente suite à une transplantation. Je lui ai signalé le danger qu'il me faisait courir et lui ai demandé de changer la languette et d'en prendre une propre; il m'a répondu qu'il venait de la mettre dans sa poche et il ne semblait pas voir le problème.*

Quelques jours plus tard je revois ce même médecin, il veut m'examiner la bouche, de ce fait il met des gants, son téléphone sonne, il répond, il manipule son téléphone et le remet dans sa poche puis il vient directement vers moi pour mettre ses mains dans ma bouche sans changer de gants alors qu'il venait de manipuler un téléphone :(

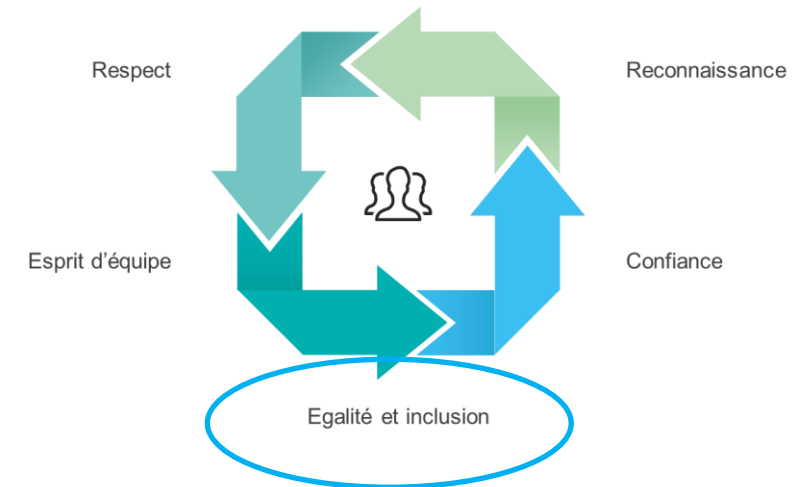
J'ai dû lui expliquer que par son attitude il pouvait tuer des gens il ferait mieux de suivre des cours sur les notions de contamination croisée ! »

- ▶ Courriel au médecin chef de service
- ▶ Médecin chef de service : rappel des bonnes pratiques à son équipe. Le médecin concerné a appelé le patient pour s'excuser

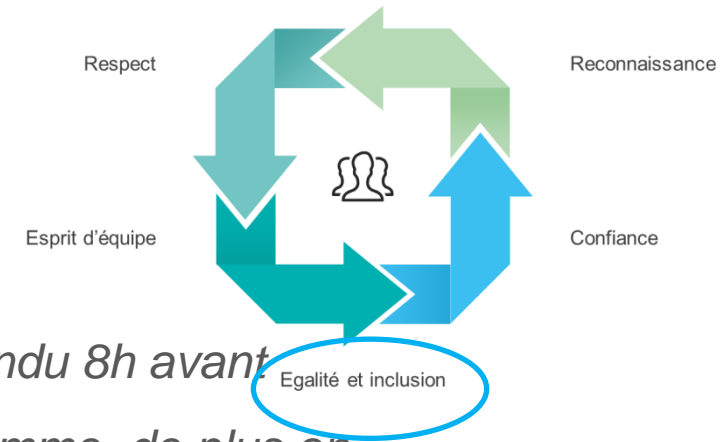
COMMENTAIRES NÉGATIFS: ATTITUDES

- ▶ *«Je suis une personne séropositive et en plus de la communauté LGBT et je souhaite partager certaines choses qui ne me semblent pas correctes:*
- ▶ *[...] Dans la chambre, il y avait une infirmière qui ne respectait pas mon identité de genre et qui me traitait tout le temps de monsieur, alors que j'avais déjà fait un changement de sexe dans mes documents officiels et dans mon dossier hospitalier et bien que je ne lui ai pas demandé de me dire monsieur ... C'est juste une question de respect».*
- ▶ Transmis à la direction des soins
 - ▶ Réponse: pas de formation soignante. A reprendre dans le cadre du plan stratégique 20+5 en lien avec la 5ème valeur

Valeurs relationnelles des HUG



COMMENTAIRES NÉGATIFS: ATTITUDES



« Je suis une personne transgenre et qui venait pour une suspicion d'AVC, j'ai attendu 8h avant même d'être vu par un médecin et appelé madame bien que je ne sois pas une femme, de plus on a marqué comme symptôme, «problème pour parler» car je parlais de moi au masculin et mon traitement à la testostérone a continuellement été changé pour l'œstrogène, cela a conduit à un mauvais diagnostic ce qui est dangereux et m'inflige des tests inutiles. Je suis partie à cause de cette transphobie, bien que je n'étais pas en bon état, car je ne me suis pas sentie en sécurité.»

A reprendre dans le cadre du plan stratégique 20+5 en lien avec la 5ème valeur

COMMENTAIRES NÉGATIFS: ATTITUDES

- ▶ *«Une nuit je me lève pour aller aux toilettes, celles des douches car ce sont les seules plus ou moins propres. Je tombe nez à nez avec un patient ligoté sur son lit, pieds et bras, dans la pièce des douches! Une infirmière m'explique que c'est normal, il n'y a pas de place et il dérange les autres patients car il crie. Parfois ils mettent plusieurs patients dans les douches. Les bras m'en tombent... on touche à la dignité humaine, cela m'a beaucoup choquée.»*
- ▶ Transmis à la direction médicale et à la direction des soins, au Quality officer. Situation reprise en avec la responsable d'équipe et l'équipe sur l'utilisation des mesures de contention.
- ▶ Patiente a été contactée par la responsable d'équipe. Elle s'est inscrite comme «patiente partenaire».

COMMENTAIRES NÉGATIFS: ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

- ▶ *« J'ai perdu mon bébé à l'accouchement, une fois rentrée à la maison j'avais de fortes douleurs et des odeurs bizarres, après une semaine je suis retournée à l'hôpital avec de grosses douleurs. La gynécologue qui m'a fait les point de sutures avait oublié une grosse compresse au fond de mon vagin! Donc merci de faire attention à ce genre de choses car j'ai dû prendre des antibiotiques, après la perte d'un bébé nous ne souhaitons surtout pas vivre ce genre de choses EN PLUS. On souffre déjà beaucoup! Donc veuillez compter vos compresses ou trouver une solution car cela peut mal finir ».*
- ▶ Courriel Adjointe responsable des soins, Médecin chef de service, QO.
- ▶ Pas déclaré dans le système de gestion événements indésirables

COMMENTAIRES NÉGATIFS: ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

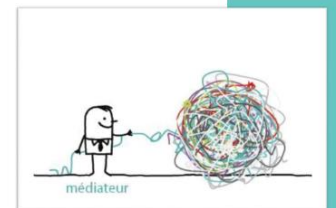
- ▶ *«Désolée mais après la conisation ils ont oublié une gaze dans mon vagin qui est resté 3 jours et aurait pu causer une sepsis, aucune information de la part des doctresses concernant la procédure, évidemment j'ai eu une infection à posteriori, une procédure normalement "simple" est devenue un calvaire ... »*
- ▶ Courriel médecin chef de service, QO.
- ▶ Pas déclaré dans le système de gestion événements indésirables

COMMENTAIRES NÉGATIFS: ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

- ▶ *«J'ai été oubliée par une infirmière dans la salle de douche, en essayant de me lever je suis tombée et j'ai fracturé une partie du genou! Inadmissible dans un pays comme la Suisse et au vu de nos frais mensuels en assurance maladie! [...]»*
- ▶ Courriel Responsable d'équipe: Prise de contact avec la famille pour évaluer besoin d'une médiation éventuelle. Famille a apprécié d'être contactée. Pas de demande supplémentaire.
- ▶ Pas déclaré dans le système de gestion des événements indésirables

2021

RAPPORT D'ACTIVITE
DE L'ESPACE MEDIATION



« Ecoute et dialogue au service des
patient-es et de leurs proches »

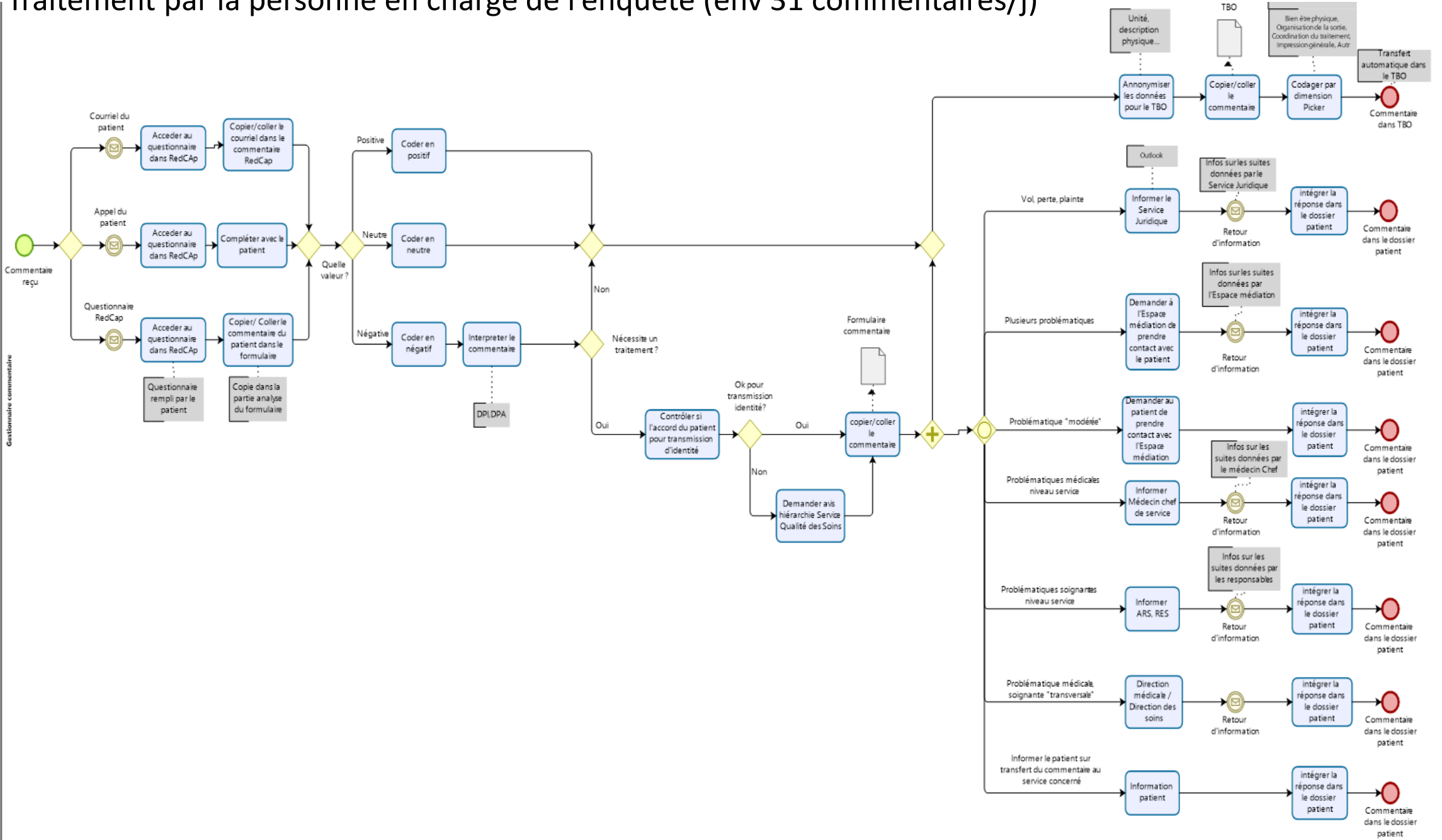
COMMENTAIRES NÉGATIFS: PERTE D'INFORMATION / CONTACT

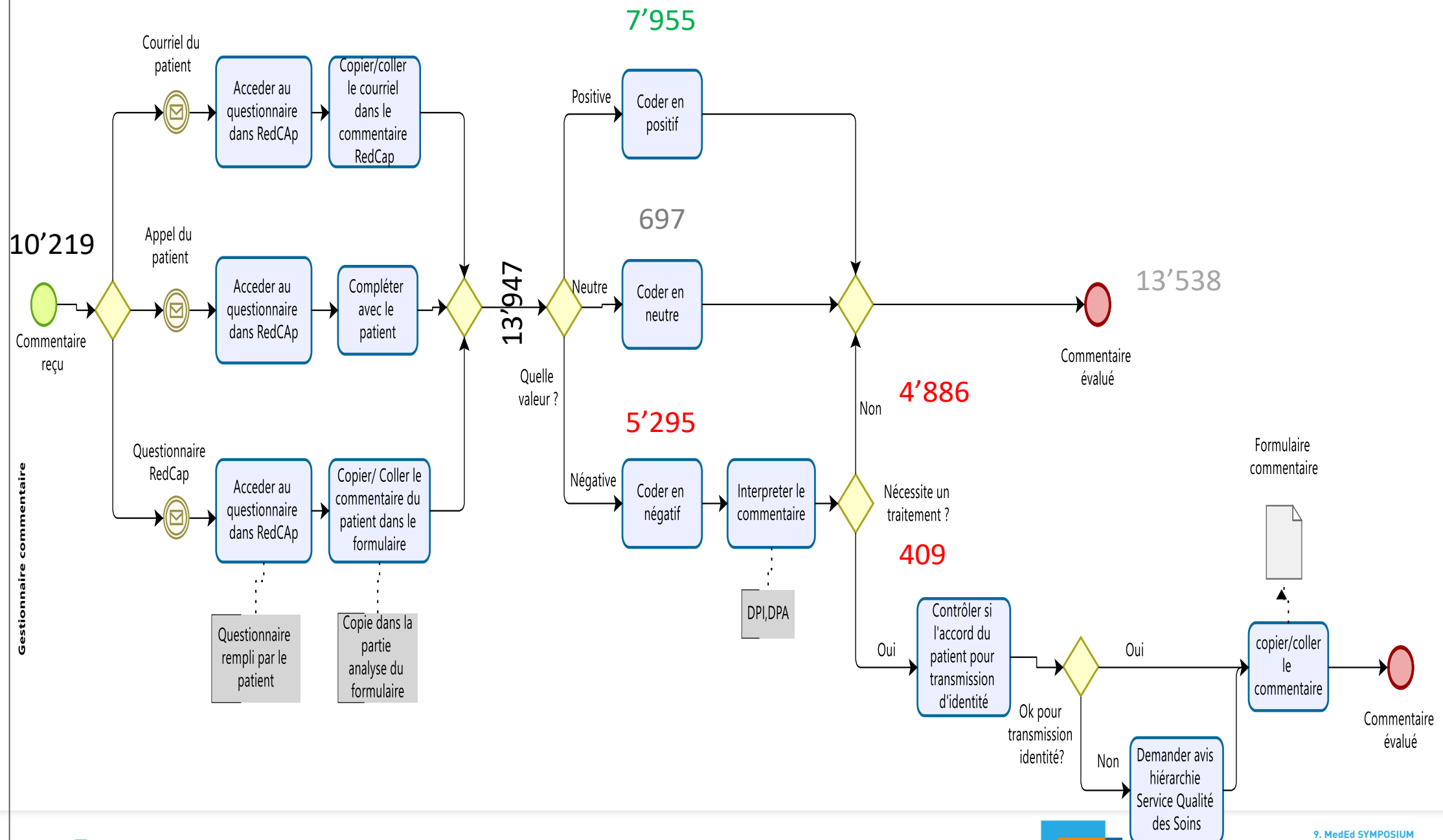
- ▶ Absence de lettre de sortie, absence d'ordonnances, pas de convocation à la consultation/investigation/intervention, pas de résultats de la biopsie, prises de sang, secrétariat injoignable etc.

TRAITEMENT DES COMMENTAIRES

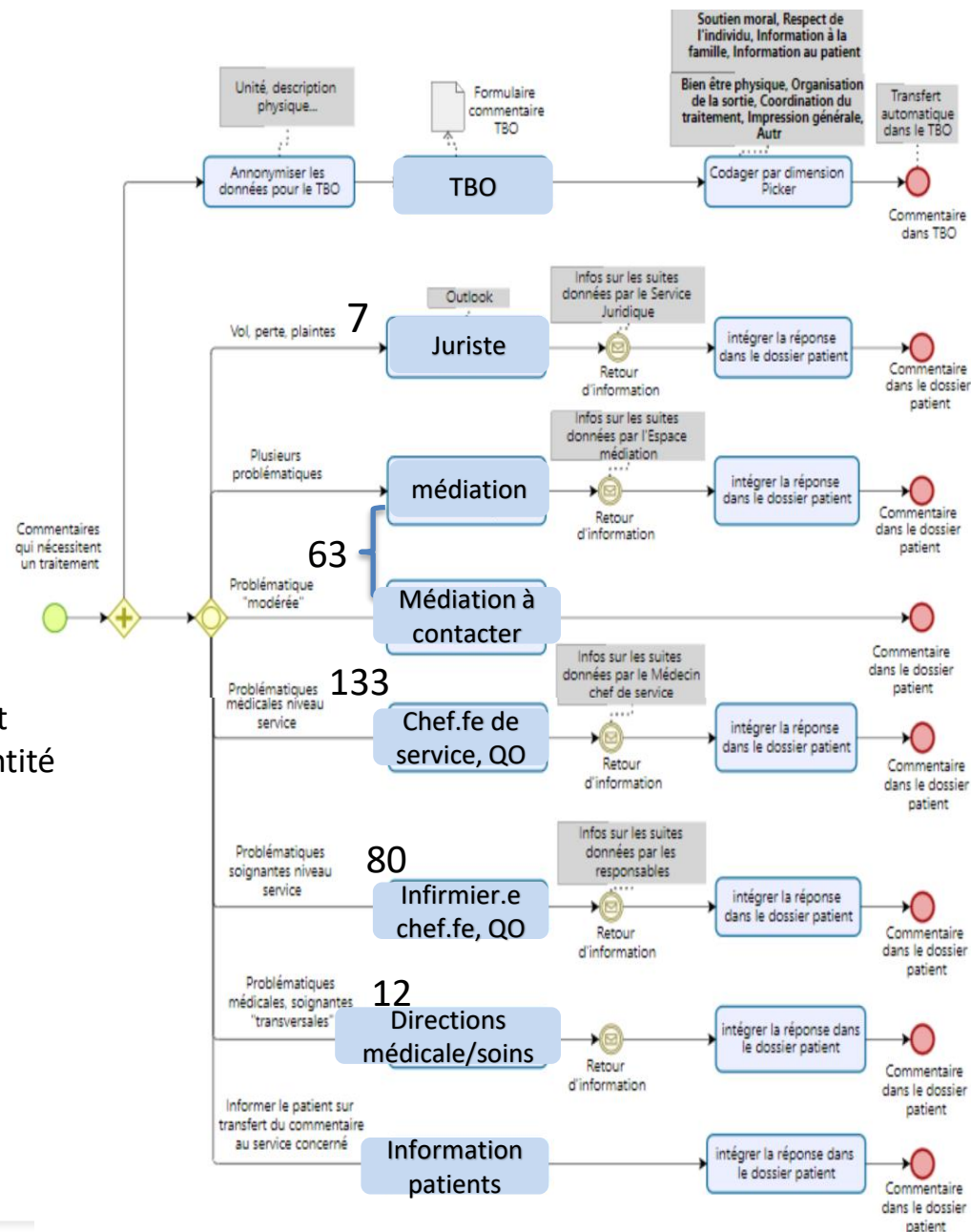
Traitement par la personne en charge de l'enquête (env 31 commentaires/j)

Traiter le commentaire du patient



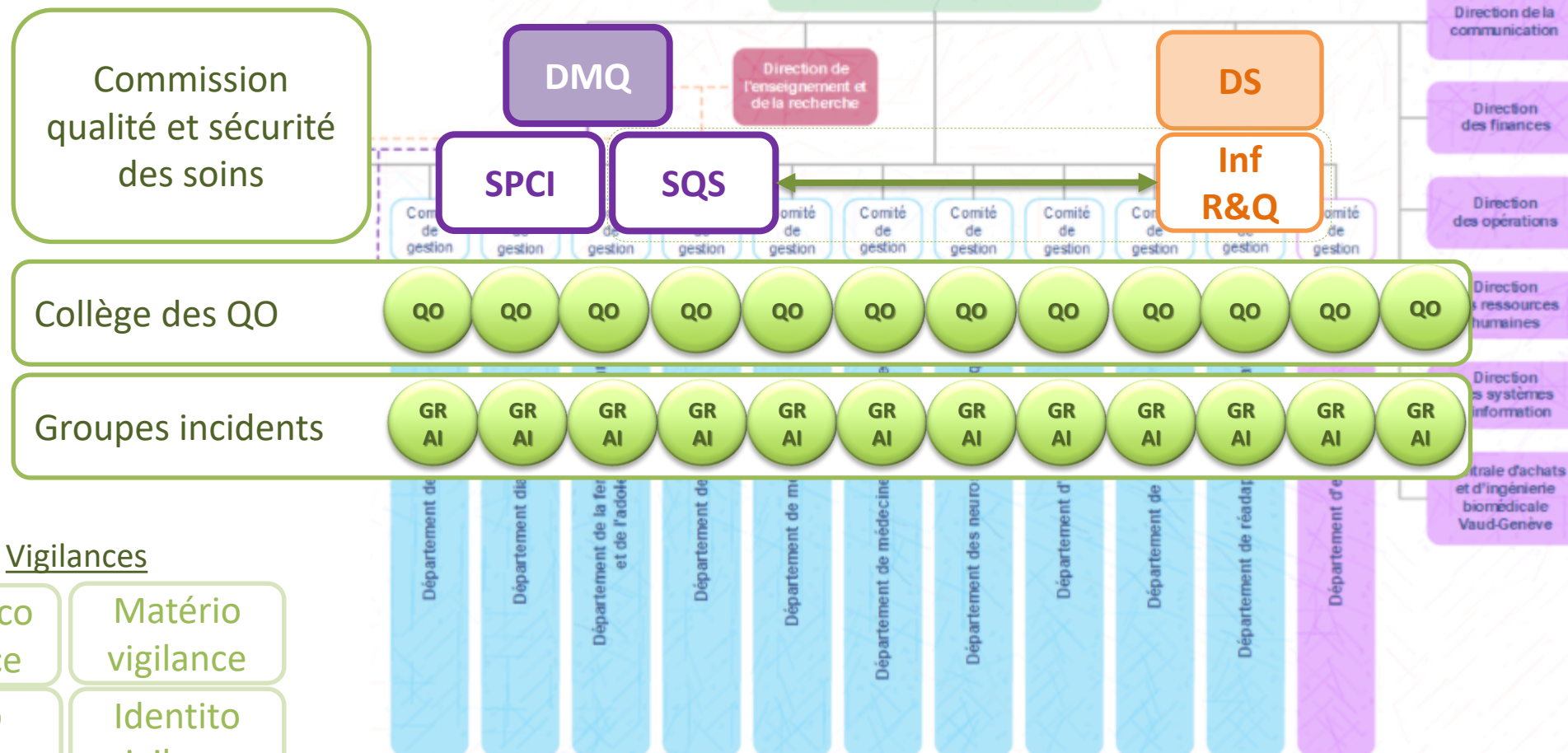


409
 Accord du patient
 transmission identité
 94.4%



GOUVERNANCE QUALITE

Structures transversales Qualité/Sécurité



Vigilances

Pharmaco
vigilance

Matéριο
vigilance

Hémo
vigilance

Identito
vigilance

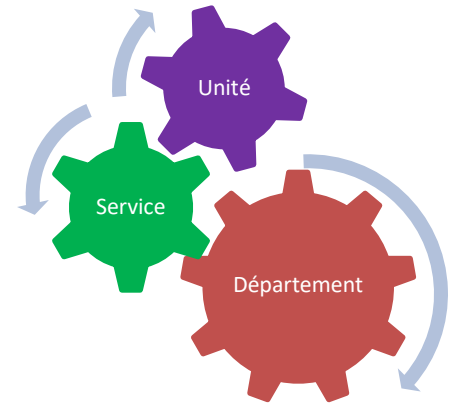
--- La responsabilité en matière de pratiques médicales incombe, sous l'autorité du Directeur médical, aux médecins chefs de services (art. 21 K.2.05)

--- Le centre est affilié pour les questions de mandat et de financement au président du Comité de direction et pour la pratique médicale au Directeur médical. En matière de recherche et d'enseignement, le centre est rattaché à la direction médicale et qualité et à la direction de l'enseignement et de la recherche.

--- Le centre est une structure médicale transdépartementale regroupant des unités et/ou services médicaux.

PROGRAMME DE MANAGEMENT PAR LA QUALITÉ «DYNAMO»

Implémentation DYNAMO



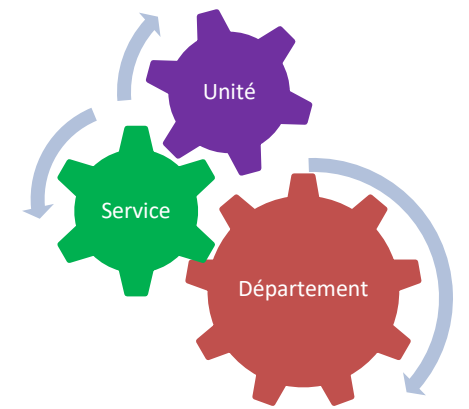
OBJECTIF

- Déployer un concept opérationnel du management par la qualité impliquant les niveaux département, service et unités de soins et intégrant la dimension interprofessionnelle

Objectifs spécifiques

- Engager les cadres médico-soignants à l'exploitation du TBO
- Diffuser les résultats auprès des équipes – Analyser les résultats
- Conceptualiser, formaliser et opérationnaliser la revue systématique des indicateurs au niveau de l'unité, du service et du département

DÉPLOIEMENT DANS LE DÉPARTEMENT



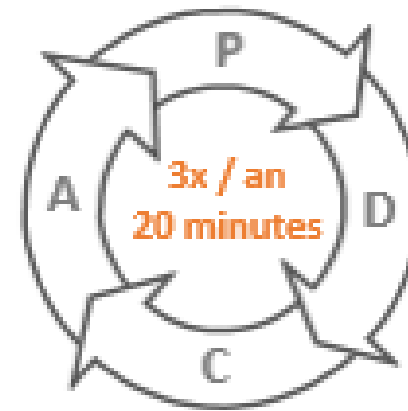
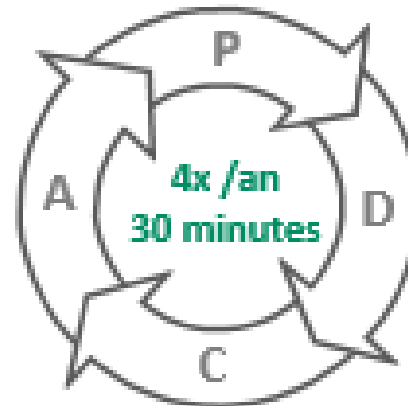
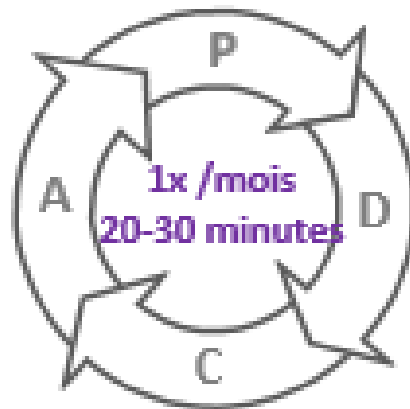
Unités



Services

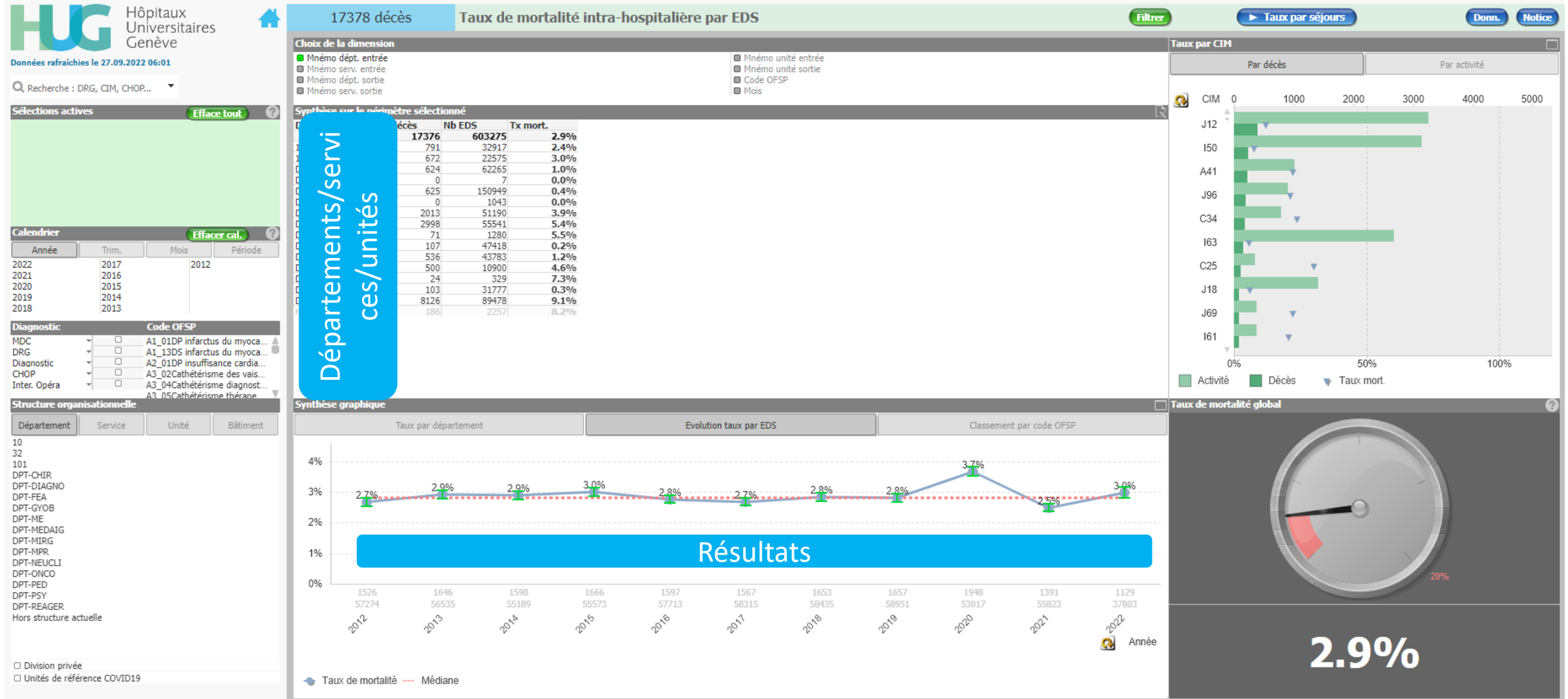


Comités de Gestion



TBO INDICATEURS CLINIQUES

Choix indicateur



TBO COMMENTAIRES PATIENTS



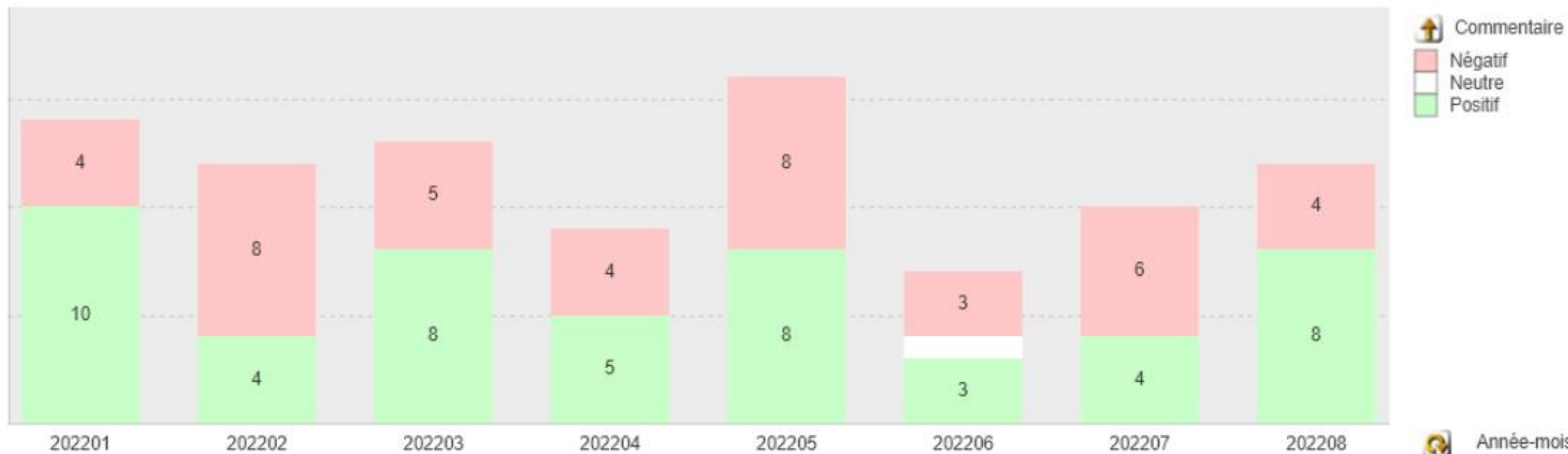
92 comm.

Commentaires patients

Synthèse des commentaires

→ Unité	Nb. éligibles	Nb. quest. avec comm.	Nb. commentaires	→ Commentaire	Positif	Neutre	Négatif
Unité X	187	75	92		50	1	42

Unité X



Synthèse des commentaires

↑ Unité	Nb. éligibles	Nb. quest. avec comm.	Nb. commentaires	→ Dimension	Soutien moral	Information au patient	Bien être physique	Organisation de la sortie	Coordination du traitement	Impression générale	Hôtellerie	Autres
					1	6	2	5	6	9	10	6
Unité X	38	38	42		1	6	2	5	6	9	10	6

"[...] J'aurais également aimé être correctement informé de mon état de santé et de l'opération à suivre sans devoir le demander au moment de mon déplacement vers la chambre. De plus, à mon réveil les douleurs n'ont pas été correctement traitées par l'infirmière à [Nom de l'unité] malgré mes multiples demandent, je me suis donc résigné et est pris sur moi de les supporter. Il serait également bienvenue qu'au changement d'équipe on soit informé de quel nouveau médecin nous opérera. Je ne sais toujours pas qui a découpé mon corps !" 2022.08

"[...]mis à part l'antipathie et le manque d'écoute de l'interne Dre [Nom] qui se croit sorti de la cuisse de Jupiter.[...]" 2022.08

"J'aurais préféré après avoir été opérer d'une appendicite aigue, être aider à la toilette pour mon confort." 2022.08

"J'ai juste regretté de ne pas pu voir le médecin qui m'a opérée de mon appendicite ou de voir de médecin qui puisse m'expliquer exactement ce que j'ai eu ou ce qui s'est passé pendant l'opération. [...]" 2022.08

"[...]Repas pas variés." 2022.07

"Le port du masque pas respecté par tous le personnel. Personnel fumant dans les balcons non fumeur. Horaires de visite pas respecté certains restent toute la journée sans masque. Repas pas variés." 2022.07

PATIENT PARTENAIRE

- ▶ Intégration des patients comme partenaires
 - ▶ Projets d'amélioration de la qualité
 - ▶ Intégration dans la gouvernance

- ▶ HUG: plateforme patients partenaires



Plateforme PP + 3P

Formation au partenariat dans
la santé

Contacts

Actualités

Découvrez les actions patients
partenaires

Demande de collaboration :
comment procéder ?

Devenez partenaires

RESPONSABLE

Mission du programme Patients partenaires + 3P *Proches, Professionnels et Public*

Le programme *Patients partenaires + 3P Proches, Professionnels et Public* (PP + 3P) des Hôpitaux universitaires de Genève, a pour but de développer la culture du partenariat à chaque étape du parcours de soin du patient, et dans toutes les spécialités de soins aigues ou chroniques, ainsi que dans la qualité des soins et des services, dans l'enseignement, la recherche et l'organisation.

Ce programme se déploie sur trois axes essentiels:

- 1 Le modèle de partenariat des HUG

Site web Patients partenaires +3P dernière révision 2021
<https://www.hug.ch/patients-partenaires>



ORGANISATIONNEL

Un patient siège à la commission de
durabilité des HUG



SOINS

Ourson Medi Teddy pour cacher les
perfusions en pédiatrie

Site web Patients partenaires +3P
<https://www.hug.ch/patients-partenaires>

Découvrez les actions patients
partenaires

1. L'ÉQUIPE



Sandrine Jonniaux,
Responsable programme Patients partenaires +3P
Sandrine.Jonniaux@hcuge.ch
+41 79 55 33 299

Armelle Fontaine
Coordinatrice plateforme Patients partenaires +3P
Armelle.Fontaine@hcuge.ch
+41 79 55 30 080

Direction des soins

Des Patient.es et
Proches Aidant.es (PA)

Patients.partenaires@hcuge.ch



INTÉGRER DES PATIENT-ES PARTENAIRES RÉFÉRENT-ES DANS LES SERVICES MÉDICAUX

- ▶ **Septembre 2022:** identification de 2 services pilotes
- ▶ **Octobre à décembre 2022:** démarche Idéaxion (2 séances de 2 heures)
 - ▶ Elaboration, avec les deux services pilotes, du cahier des charges commun
 - ▶ Elaboration des critères de sélection du PPR, démarches de contractualisation
- ▶ **Janvier 2023**
 - ▶ Recrutement du PPR en collaboration avec le programme «Patients partenaires +3P»
 - ▶ Le médecin-chef de service et le/la responsable de soins sont les répondants du PPR
 - ▶ Financement des patients partenaires référents par Vision 20+5 pendant une année
- ▶ **Décembre 2023:** évaluation du pilote et décision de déploiement à d'autres services

PERSPECTIVES

- Les commentaires des patients sont une source utile pour mieux comprendre leur expérience:
 - Illustrer les points forts et les communiquer aux équipes
- Les commentaires négatifs doivent être considérés comme des symptômes de potentiels problèmes organisationnels (alertes):
 - Avoir la capacité de traiter ces commentaires (récolte, analyse, retour aux équipes, améliorations)
 - Etablir ou rétablir un contact avec le patient, donner un feed-back
- Ces commentaires sont complémentaires à d'autres sources d'information (indicateurs de processus, indicateurs de résultats [PREMs, PROMs...])
- Ils sont une source d'information utile pour les formations des professionnels (étudiants, formation continue)

CONCLUSIONS

- Tenir compte de ce qui va bien aussi bien que de ce qui va mal
- Se placer dans une logique de résolution de problèmes (commentaires négatifs = symptômes / alertes); développer les capacités d'analyse, poser un diagnostic, mettre en place une stratégie d'implémentation
- Mettre en place un système d'apprentissage organisationnel
- Développer / soutenir les valeurs relationnelles (confiance, respect, reconnaissance, esprit d'équipe, égalité, inclusion)
- Co-produire la qualité avec les patients et leurs proches

Adapté de Derek Feeley, President and CEO Institute for Healthcare Improvement